

**Carta nº ASS.SC.JUR.CAR.2024/000053
PRT.SC.2024/001121**

São Francisco do Sul, 04 de dezembro de 2024.

Ao Exmo. Sr. **Adir Faccio**

Direito Geral

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS.

Ref.: Plano de Contingência e Emergência Operacional São Francisco do Sul - Verão 2024/2025

Prezado Senhor,

A **ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO DO SUL SPE S.A.**, concessionária responsável pelos serviços de abastecimento de água, e de esgotamento sanitário, nos termos do Contrato de Concessão firmado com o Município de São Francisco do Sul/SC, vem, respeitosamente, apresentar o Plano de Contingência e Emergência Operacional no município de São Francisco do Sul para temporada de verão 2024/2025 e carnaval 2025.

A Concessionária reafirma seu compromisso com o bem-estar para a população e respeito com o meio ambiente.

Sendo o que havia a informar, reiteramos nossos protestos da mais alta estima e consideração.

Atenciosamente,

Reginalva Santana Mureb

Maraísa Mendonça Oliveira

ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO DO SUL SPE S.A.

REGINALVA SANTANA MUREB
Diretora-Presidente

MARAISA MENDONÇA OLIVEIRA
Diretora Executiva

**Plano de Operação Diferenciada para o Período de Alto Consumo
Verão 2024/2025 e Carnaval 2025**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA).....	4
2.1 ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) CENTRO.....	4
2.2 ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) VEGA	4
2.3 ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA) VILA DA GLÓRIA.....	4
2.4 RESERVAÇÃO DE ÁGUA POTÁVEL.....	5
2.5 ESTAÇÕES DE RECALQUE E BOOSTERS.....	6
3. CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL	7
4. ATENDIMENTO AO CLIENTE:.....	9
5. PROGRAMA AFLUENTES	11
6. INVESTIMENTOS, MANUTENÇÕES E MELHORIAS	12
6.1 MANUTENÇÃO DAS CAPTAÇÕES.....	12
6.2 SUBSTITUIÇÃO DE REDE DE ÁGUA BRUTA E DAS BOMBAS NA CAPTAÇÃO DO LARANJEIRAS	15
FOI REALIZADA NO ANO DE 2024 A SUBSTITUIÇÃO DE 600 M DE REDE DE CA 200 MM POR UMA DEFOFO DE 200 MM NA CAPTAÇÃO DO LARANJEIRAS E A INSTALAÇÃO DE UM NOVO CONJUNTO MOTO-BOMBA A FIM DE INCREMENTAR A VAZÃO MÁXIMA DE ÁGUA BRUTA DE 70 L/S PARA 95 L/S DURANTE O PICO DA TEMPORADA COMPREENDIDO ENTRE OS MESES DE DEZEMBRO A MARÇO.	15
6.3 INSTALAÇÃO DE RÉGUAS LIMINIMÉTRICAS NAS CAPTAÇÕES DE ÁGUA BRUTA NA CIDADE DE SÃO FRANCISCO DO SUL.....	16
FORAM INSTALADAS NO ANO DE 2024 NOVAS RÉGUAS LINIMÉTRICAS EM TODAS AS CAPTAÇÕES DE ÁGUA BRUTA DA CIDADE DE SÃO FRANCISCO PARA APRIMORAMENTO DO CONTROLE DE NÍVEL DAS CAPTAÇÕES COMO MEDIDA DE SEGURANÇA OPERACIONAL PARA PERÍODOS DE ESTIAGEM OU CHUVAS INTENSAS.	16
6.4 EXECUÇÃO DE MELHORIA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA NO BAIRRO JARDIM GEOVANA II.....	17
6.5 EXECUÇÃO DE MELHORIA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA NO BAIRRO PRAIA GRANDE.....	19
6.6 EXECUÇÃO DE MELHORIA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA NO BAIRRO SANDRA REGINA	20
6.7 LIMPEZA DOS RESERVATÓRIOS DE DISTRIBUIÇÃO.....	21
6.8 RESERVATÓRIOS MÓVEIS	21
6.9 MANUTENÇÃO E AMPLIAÇÃO DOS PONTOS DE MONITORAMENTO	22
6.11 INSTALAÇÃO DE GERADORES	23
6.13 LIMPEZAS PREVENTIVAS EM REDES COLETORAS E ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE ESGOTO	25
7. CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS:.....	27
8. EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTO	28
9. EQUIPE RESPONSÁVEL.....	29
10. CONTATO DA EQUIPE OPERACIONAL	36
11. CONCLUSÃO	37

1. INTRODUÇÃO

A Águas de São Francisco do Sul é a concessionária responsável pelos serviços de água e esgoto no município de São Francisco do Sul/SC, nos termos do Processo Licitatório Nº 056/2014.

O presente documento apresenta o plano verão 2024/2025 do Sistema de Abastecimento de Água (SAA).

2. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA)

O Sistema de Abastecimento de Água (SAA) de São Francisco do Sul compreende atualmente três unidades operacionais que realizam o fornecimento de água potável para abastecimento da cidade:

2.1 Estação de Tratamento de Água (ETA) Centro

Situada no bairro Rocio Grande, com captação de água bruta proveniente de seis mananciais superficiais: Rio Alegre, Córrego da Rita, Rio Laranjeiras, Rio Cardoso, Rio Olaria e Rio Saí-Mirim. Sua capacidade média de abastecimento é de 160 L/s. Conta também com uma unidade compacta de tratamento convencional com capacidade média de abastecimento de 50 L/s e o sistema de filtração de Zeólita de 40 L/s, perfazendo o total de 250 L/s de capacidade máxima de tratamento.

2.2 Estação de Tratamento de Água (ETA) Vega

Localizada no bairro Morro Grande, no condomínio industrial da ArcelorMittal Vega, com captação de água bruta proveniente do manancial Saí Mirim e capacidade média de tratamento de 50 L/s.

2.3 Estação de Tratamento de Água (ETA) Vila da Glória

Situada na Vila da Glória, esta é uma estação de tratamento convencional com capacidade média de 15 L/s, com captação de água bruta proveniente do manancial Saí-Mirinzinho.

A **figura 1** apresenta geograficamente a localização dos mananciais de captação:



Figura 1 – Localização das captações superficiais do SAA de São Francisco do Sul

2.4 Reservação de Água Potável

O sistema dispõe atualmente de cerca de 10.740 m³ de reservação de água potável, divididos em 11 (Onze) reservatórios. A localização das unidades é apresentada na Tabela 01.

Item	RESERVATÓRIO	BAIRRO	TIPO	CAPACIDADE (m ³)	COORDENADAS
RAP	CENTRO 1	CENTRO	JUSANTE	500	26°14'48.32"S e 48°38'18.19"O
RAP	CENTRO 2	CENTRO	JUSANTE	1000	26°14'48.32"S e 48°38'18.19"O
RAP	CENTRO 3	CENTRO	JUSANTE	1000	26°14'48.32"S e 48°38'18.19"O
RAP	UBATUBA 1	UBATUBA	MONTANTE	1000	26°12'2.52"S e 48°32'39.02"O

RAP	UBATUBA 2	UBATUBA	MONTANTE	1500	26°12'2.52"S e 48°32'39.02"O
RAP	UBATUBA 3	UBATUBA	MONTANTE	2300	26°12'2.52"S e 48°32'39.02"O
RAP	VEGA 2	MORRO GRANDE	MONTANTE	2000	26°17'34.35"S e 48°37'43.45"O
RAP	VEGA 3	MORRO GRANDE	MONTANTE	140	26°17'34. 35"S e 48°37'43.45"O
RAP	ERVINO	ERVINO	MONTANTE	500	26°23'47.75"S e 48°35'41.08"O
RAP	VILA DA GLÓRIA	VILA DA GLÓRIA	MONTANTE	500	26°12'16.30"S e 48°41'5.18"O
REN	CAIXA DE UNIÃO	CENTRO	MONTANTE	300	26°16'46.6"S e 48°38'54.8"O

Tabela 01: Reservatórios do SAA São Francisco do Sul

2.5 Estações de Recalque e Boosters

O fornecimento de água ao usuário e a manutenção das pressões mínimas na rede são garantidas pelas redes de distribuição, em conjunto com as estações de recalque e boosters. O Sistema de Abastecimento de Água de São Francisco do Sul dispõe de 05 ERABs 06 ERATs (Estações Elevatória de Água Tratada) e de 18 boosters, com suas localizações sendo representadas na Tabela 02.

UNIDADE	BAIRRO	LOCALIZAÇÃO
ERAT CIDADE	ROCIO GRANDE	ETA ROCIO
ERAT UBATUBA	ROCIO GRANDE	ETA ROCIO
ERAT PEAD	ROCIO GRANDE	ETA ROCIO
ERAT VILA	VILA DA GLÓRIA	ETA VILA
ERAT ERVINO	ERVINO	RAP ERVINO
ERAT VEGA	MORRO GRANDE	ETA VEGA
BOOSTER ZIZICO	ÁGUA BRANCA	RUA JOINVILLE
BOOSTER OLARIA	ACARAÍ	RUA HERMINIO VIEIRA
BOOSTER UBIRAJARA	ROCIO PEQUENO	RUA UBIRAJARA
BOOSTER JOÃO MACHADO PEREIRA	ROCIO PEQUENO	RUA JOÃO MACHADO PEREIRA
BOOSTER MONTE DE TRIGO	PAULAS	RUA FRANCISCO MASCARENHAS
BOOSTER UBATUBA	UBATUBA	RUA CRICIÚMA
BOOSTER DA BETH	ACARAÍ	RUA HERCILIO BRAULIO CORREIA

BOOSTER IPEROBA	IPEROBA	AV. DUQUE DE CAXIAS
BOOSTER PRAIA BONITA	VILA DA GLÓRIA	RUA JORGE LEDOUX
BOOSTER MORRO GRANDE	ROCIO GRANDE	RUA PRESBÍTERO JOÃO LEITE
BOOSTER PEDRO PAULO AMORIM	PAULAS	RUA PEDRO PAULO AMORIM
BOOSTER CÉLIO NASCIMENTO	ROCIO PEQUENO	RUA ESTUDANTE CÉLIO NASCIMENTO
BOOSTER IPEROBA PEAD	IPEROBA	AV. DUQUE DE CAXIAS
BOOSTER SAÍ	VILA DA GLÓRIA	RUA LINDOLFO LEDOUX
BOOSTER ROSA LILIA	ACARAÍ	RUA ROSA LILIA
BOOSTER CENTRO	CENTRO HISTÓRICO	RUA AUGUSTO AFONSO DOS SANTOS
BOOSTER ESTALEIRO	ESTALEIRO	RUA LINDOLFO LEDOUX
BOOSTER TRAVESSIA	ESTALEIRO	RUA LINDOLFO LEDOUX
ERAB SAÍ-MIRIM	VILA DA GLÓRIA	CAPTAÇÃO SAÍ-MIRIM
ERAB LARANJEIRAS	ROCIO GRANDE	ETA CENTRO
ERAB OLARIA	ROCIO GRANDE	ETA CENTRO
ERAB RITA	VILA DA GLÓRIA	CAPTAÇÃO RITA
ERAB CARDOSO	LARANJEIRAS	CAPTAÇÃO CARDOSO

Tabela 02: Estações e Boosters do SAA de São Francisco do Sul

3. CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL

A concessionária Águas de São Francisco do Sul possui cronograma de operação do Centro de Controle Operacional (CCO) de forma a telemedir, acionar/desligar remotamente e acompanhar à distância as unidades operacionais com informações como: sinal de bomba ligada, desligada e nível de reservatórios e captações. Com esta ferramenta é possível um atendimento mais eficaz e imediato em possíveis interrupções nos serviços do SAA.

A atuação do Centro de Controle Operacional acontece 24 horas por dia em todos os dias da semana, e permite que as equipes de campo sejam acionadas imediatamente quando identificada alguma ocorrência, reduzindo o prazo de atendimento. Remotamente o operador do sistema também pode ajustar o abastecimento para melhor adequação às variações de pressão na rede de água.

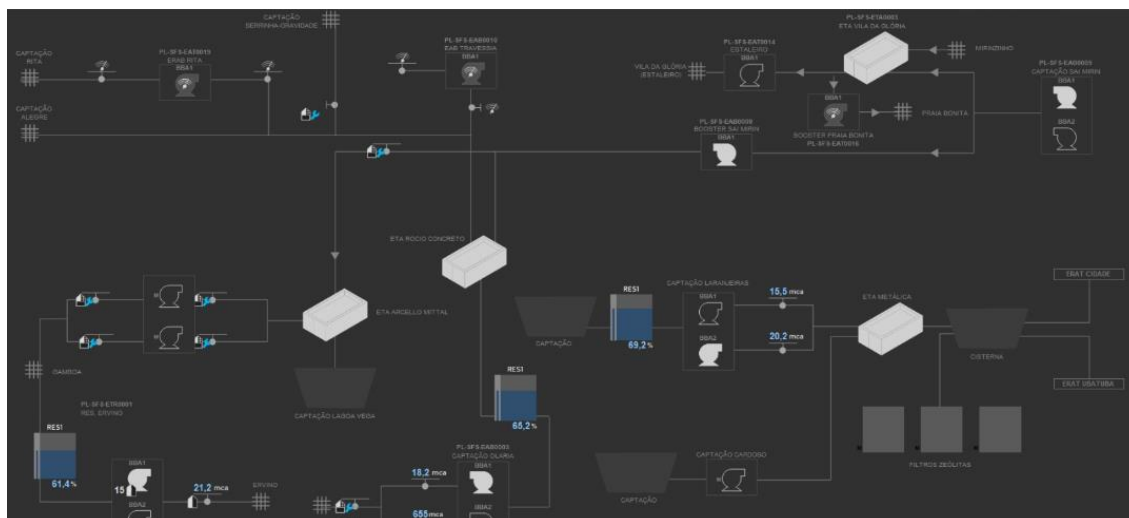


Figura 02: Tela do Supervisório do SAA



Figura 03: Sala de Centro de Controle Operacional






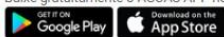

4. Atendimento ao Cliente:

O atendimento comercial terá reforço em todos as modalidades de atendimentos para acolher o aumento das solicitações feitas pelos usuários que normalmente ocorrem no período de alta temporada.

O atendimento é feito pelo número 0800 595 4444 para ligações de telefone móvel ou fixo, operam 24 horas em todos os dias da semana, estando também disponível para a comunicação de emergências.

O atendimento pelo aplicativo de mensagens WhatsApp proporciona mais agilidade na comunicação com os usuários. Para isso, deve-se adicionar o número 0800 595 4444 à sua lista de contatos. O serviço está disponível todos os dias, das 7h às 21:20h.

O usuário tem à disposição várias formas para entrar em contato com a concessionária através dos nossos meios de comunicação: por telefone, via central de atendimento telefônico; pessoalmente, na loja de atendimento; sistema Fale Conosco, via e-mail; Facebook e aplicativo de mensagens de celular WhatsApp.

 <p>E-MAIL</p> <p>Entre em contato através do endereço abaixo: faleconosco@aguasdesfs.com.br</p>	 <p>SAC (LOCAL) E DEMAIS LOCALIDADES</p> <p>0800 595 4444 O serviço de atendimento da concessionária funciona 24 horas por dia, sete dias por semana.</p>
 <p>WHATSAPP</p> <p>O serviço de atendimento pelo Whatsapp funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 21h através do número (47) 99234 1414.</p>	 <p>OUIDORIA</p> <p>Fale com a Ouvidoria da Águas de São Francisco do Sul. Registre sua manifestação Acompanhe sua manifestação</p>
 <p>ÁGUAS APP</p> <p>Baixe gratuitamente o ÁGUAS APP no seu celular.</p> 	 <p>LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS</p> <p>Para assuntos relacionados a LGPD Encarregado: Adriano Chaves Canal de acesso: clique aqui</p>

<https://aguasdesaofranciscodosul.com.br/contato/>



<https://pt-br.facebook.com/aguasdesfs/>

Por meio do contato com a concessionária, os usuários podem verificar a viabilidade de novas ligações, comunicar vazamentos, informar problemas no abastecimento e registrar quaisquer situações referente ao trabalho da concessionária.

Contemplando o setor de atendimento, foram instalados *totens* de autoatendimento que inicialmente auxiliaram como medida para enfrentamento da pandemia COVID-19 na diminuição do contato físico entre colaboradores do atendimento e o público.

Demonstrada eficiência do equipamento, será utilizado para maior celeridade nos atendimentos mais simples na temporada, momento em que o atendimento presencial recebe mais movimento. Com ele é possível emitir 2ª via de faturas, consultar débitos, e realizar pagamentos com cartões de crédito ou débito.

Os totens de autoatendimento estão localizados em quatro pontos estratégicos do município, conforme abaixo:

- Rua Barra Velha, nº 2015 - Praia do Ervino (Posto Galícia);
- Rua Barão do Rio Branco, nº 377 Sala 22 – Centro (Loja de atendimento),
- Avenida Atlântica nº 946 – Praia da Enseada (Lan House Master Net);
- Avenida Lindolfo Freitas Ledoux nº 230 – Vila da Glória



Figuras 04 e 05: Totens de autoatendimento

O atendimento presencial é realizado de segunda à sexta-feira, das 8:30h às 16:30h horas por meio da Loja de Atendimento localizada na Rua Barão do Rio Branco, nº 377, bairro Centro, São Francisco do Sul/SC.

5. PROGRAMA AFLUENTES

Além dos canais convencionais de atendimento, a concessionária também mantém o diálogo aberto com a população por meio do Programa Afluentes, o qual estabelece um canal de comunicação direto com as lideranças de bairro, intensificando as visitas aos locais, proporcionando uma alternativa para comunicação, seja virtual ou presencial.

Ocasionalmente os líderes ou representantes das comunidades entram em contato com a área de Responsabilidade Social, a qual imediatamente desloca um de seus colaboradores para verificar as demandas. A atuação *in loco* visa analisar a alternativa mais viável a cada situação.



Figura 06: Afluentes presencial – Associação de moradores do Forte

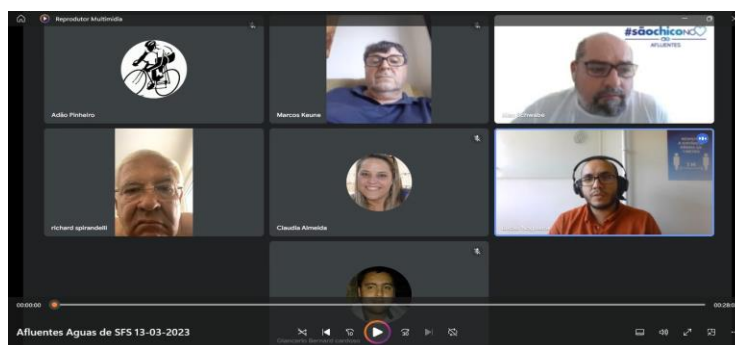


Figura 07: Afluentes Virtual

6. INVESTIMENTOS, MANUTENÇÕES E MELHORIAS

A Concessionária, desde o início do contrato, realiza uma série de atividades para garantir o bom funcionamento dos equipamentos para o período de alta temporada, seja por meio de novos investimentos, melhorias ou manutenções preventivas. Dentre as ações no ano de 2024 destacam-se:

6.1 Manutenção das captações

Para garantir a capacidade de reservação de água bruta nas principais captações do SAA, e assegurar a regularidade do abastecimento em períodos de estiagem, a concessionária executa regularmente serviços de manutenção, limpeza e conservação de todos os mananciais de São Francisco do Sul, conforme cronograma de limpeza e monitoramento das captações. Abaixo as fotos das principais captações:



Figura 08: Captação Rio Saí-Mirim



Figura 09: Captação Córrego Rita



Figura 10: Captação Rio Saí Mirinzinho



Figura 11: Captação Córrego Alegre



Figura 12: Captação Laranjeiras



Figura 13: Captação Olaria

6.2 Substituição de rede de água bruta e das bombas na Captação do Laranjeiras

Foi realizada no ano de 2024 a substituição de 600 m de rede de CA 200 mm por uma DEFOFO de 200 mm na Captação do Laranjeiras e a instalação de um novo conjunto moto-bomba a fim de incrementar a vazão máxima de água bruta de 70 l/s para 95 l/s durante o pico da temporada compreendido entre os meses de dezembro a março.



Figura 14: Substituição de rede na Captação do Laranjeiras



Figura 15: Substituição de rede na Captação do Laranjeiras

6.3 Instalação de réguas liminimétricas nas captações de água bruta na cidade de São Francisco do Sul

Foram instaladas no ano de 2024 novas réguas linimétricas em todas as captações de água bruta da cidade de São Francisco para aprimoramento do controle de nível das captações como medida de segurança operacional para períodos de estiagem ou chuvas intensas.



Figura 16: Régua na Captação do Sai-Mirim



Figura 17: Régua na Captação do Sai-Mirim

6.4 Execução de melhoria de abastecimento de água no bairro Jardim Geovana II

Foi executada a extensão de 1,8 km de rede PEAD de 180 mm na Rua Faxinal dos Guedes com sentido a Rua Felipe Musse para a melhoria do abastecimento de água no bairro Jardim Geovana II e reforço das pressões durante o pico do verão de acordo com a modelagem hidráulica viabilizada pela concessionária.



Figura 18: Melhoria do abastecimento de água no Jardim Geovana II



Figura 19: Interligação de rede de água

6.5 Execução de melhoria de abastecimento de água no bairro Praia Grande

Foi executada a extensão de 310 m de rede DEFOFO de 150 mm na Avenida Progresso localizada no bairro da Praia Grande para a melhoria do abastecimento de água e reforço das pressões durante o pico do verão de acordo com a modelagem hidráulica viabilizada pela concessionária.



Figura 20: Interligação de rede de água na Praia Grande



Figura 21: Interligação de rede de água na Praia Grande

6.6 Execução de melhoria de abastecimento de água no bairro Sandra Regina

Foi executada a extensão de 330 m de rede DEFOFO de 150 mm na Rua Oscar Bernardo Beckauser localizada no bairro Sandra Regina para a melhoria do abastecimento e reforço de pressões durante o pico do verão, de acordo com a modelagem hidráulica viabilizada pela concessionária.



Figura 22: Extensão de rede no bairro Sandra Regina



Figura 23: Extensão de rede no bairro Sandra Regina

6.7 Limpeza dos Reservatórios de Distribuição

Durante o ano de 2024, foram realizadas as limpezas preventivas de todos os reservatórios de distribuição de água da cidade de São Francisco do Sul. As limpezas são realizadas por equipes especializadas de mergulhadores que realizam a atividade sem a necessidade de interrupção no fornecimento de água, garantido segurança operacional e a manutenção da qualidade da água distribuída.



Figuras 24 e 25: Limpezas preventivas de reservatórios

6.8 Reservatórios Móveis

Tendo em vista a alta demanda esperada durante a temporada do verão, será implantado no bairro Praia Grande, um reservatório móvel do tipo container, de capacidade de 70 m³ que possui o acoplamento de um conjunto moto-bomba para pressurização da rede. O sistema independente irá permitir um reforço de pressão e reservação nos setores críticos para garantia de abastecimento de água.



Figuras 26 e 27: Implantação do booster-contêiner em SFS

6.9 Manutenção e ampliação dos pontos de monitoramento

Visando maior controle e monitoramento do SAA, foram realizadas manutenções e ampliação dos pontos de *datalogger* nas redes de distribuição. Os equipamentos comunicam por telemetria diretamente ao Centro de Controle Operacional, em que é responsável por avaliar as pressões instantâneas dos locais instalados e tomar decisões operacionais em casos de necessidade.

Nº de Série	Descrição/endereço	Última atualização	P1	P2	V1	V2
48727936	PCP_Booster Rosa Lilia	04/11/2024 05:00:00	21.58 mca	--	--	--
48730718	PCP_Portinho Paulas	04/11/2024 05:00:00	54.07 mca	--	--	--
48733762	PCP-Praia Grande	04/11/2024 05:00:00	16.77 mca	--	--	--
48734296	PCP_Bogotá	04/11/2024 05:00:00	21.16 mca	--	--	--
48802063	PCP_Sandra Regina	04/11/2024 05:00:00	18.50 mca	--	--	--
48802521	PCP_Havan	04/11/2024 05:00:00	22.56 mca	--	--	--
48809794	PCP - Loteamento Geovana 2	04/11/2024 05:00:00	22.60 mca	--	--	--
48809959	PCP_ Enseada	04/11/2024 05:00:00	21.77 mca	--	--	--
48810331	PCP_Vila - A.v Lindolfo	04/11/2024 05:00:00	13.94 mca	--	--	--
48813662	PCP-Ubirajara	04/11/2024 05:00:00	24.87 mca	--	--	--
49804289	PCP_Booster Zizico (PontoAlto)	04/11/2024 05:00:00	30.37 mca	--	--	--
49806609	PCP-Rua Carlos Marquart	04/11/2024 05:00:00	30.73 mca	--	--	--
49810434	PCP_Capri	04/11/2024 05:00:00	23.91 mca	--	--	--
49805298	PCP_Forte	04/11/2024 04:00:00	10.06 mca	--	--	--

Figura 28: Sistema de monitoramento de pressões

6.10 Implantação de novo supervisório de automação do SAA e do SES de São Francisco do Sul

No primeiro trimestre de 2024, a Concessionária realizou a substituição dos equipamentos de comunicação, como evidenciado no item 3 do presente documento. Anteriormente, o sistema utilizava comunicação via rádio de 900 MHz, que era mais suscetível a sofrer interferências e perda de sinal durante mudanças climáticas. Logo, para melhorar a eficiência e a segurança operacional, esses equipamentos foram substituídos por modems 3G/4G/5G. Essa atualização visa garantir uma comunicação mais confiável e estável.

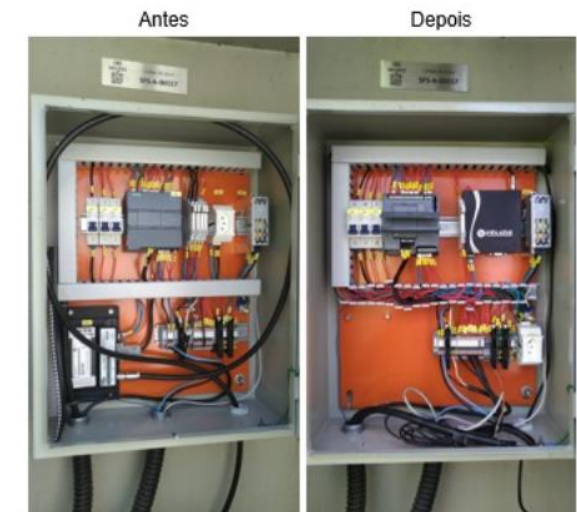


Figura 29: Painéis trocados

No segundo trimestre de 2024, a Concessionária implementou a padronização dos barriletes de medição e dos painéis de comando dos boosters. Anteriormente, em alguns boosters, os compartimentos hidráulico e elétrico estavam localizados no mesmo ambiente. Assim, com a nova padronização, esses compartimentos foram devidamente separados.



Figura 30: Nova padronização

6.11 Instalação de geradores

A Águas de São Francisco do Sul contará com oito geradores instalados nos principais pontos do sistema de abastecimento de água para garantir a operação regular do fornecimento de água, mesmo no caso de uma eventual parada no serviço de energia elétrica, realizando a locação para as localidades que não possuem geradores próprios. O

contrato está em fase de finalização e a instalação prevista para a segunda quinzena de dezembro.

Serão instalados geradores nos seguintes pontos:

- ETA Centro
- Captação Saí-Mirim
- EAT Travessia
- Captação Olaria
- EAT Ervino
- ETA Vila
- Booster Travessia
- Booster Ubatuba
- Booster Hygra PEAD
- ETE Ubatuba
- EEEB A
- EEEB J
- EEEB B
- EAT Iperoba

6.12 Locação de caminhões-pipas para abastecimento de água

A concessionária, anualmente, adota como medida contida no Plano de Atendimento a Emergências a locação de caminhões-pipa em casos de interrupção do abastecimento de água para manutenções.

Somado a todas as ações citadas anteriormente, em caso de ocorrências que venham causar desabastecimento, a concessionária comunicará imediatamente a todos os usuários, em especial e prioritariamente aos Bombeiros, Unidades de Saúde, Escolas e Prefeituras através de contato telefônico aos responsáveis.

Contudo, para mitigar eventual desabastecimento, a Concessionária conta com uma contingência de caminhões pipas. Os fornecedores já foram cadastrados pela Águas de São Francisco do Sul para prontidão no período mais crítico, entre a semana do dia 25 de dezembro de 2024 até 15 de janeiro de 2025, período de maior ocupação no município. Em eventual necessidade os fornecedores são acionados imediatamente.

O contrato para este fim está em fase de finalização e serão locados 5 caminhões-pipas de acordo com a imagem abaixo:

Tipo	Horário	Período	Qt. (carros)	Qt (h)
Carro-pipa de 15.000 L	08-22H	23/12/2024 a 06/01/2025	1	210
Carro-pipa de 15.000 L	08-22H	20/12/2024 a 06/01/2025	1	252
Carro-pipa de 15.000 L	08-22H	23/12/2024 a 06/01/2025	1	210
Carro-pipa de 15.000 L	08-22H	23/12/2024 a 06/01/2025	1	210
Carro-pipa de 15.000 L	08-22H	23/12/2024 a 06/01/2025	1	210
Horas Extras				56

Tabela 3 - Relação de dias de horários da locação de caminhão-pipa em SFS

Entretanto, em caso de qualquer ocorrência inesperada, os nossos pontos prioritários de abastecimento serão:

- Creches, escolas e instituições públicas de ensino;
- Hospitais e atendimentos destinados à preservação da saúde pública;
- Estabelecimentos de internação coletiva

6.13 Limpezas Preventivas em Redes Coletoras e Estações Elevatórias de Esgoto

Estão sendo realizadas, durante todo o ano de 2024, limpezas preventivas nas redes coletoras de esgoto e nas estações elevatórias de esgoto.

Tal medida visa retirar os sólidos grosseiros das redes e estações elevatórias a fim de garantir o fluxo do esgoto e evitar obstruções e extravasamentos. Para a alta temporada, a equipe de manutenção de esgoto será reforçada para garantir a prestação adequada dos serviços.



Figura 31: Limpeza Preventiva na Elevatória Interna da ETE Ubatuba



Figura 32: Limpeza Preventiva na Elevatória J



Figura 33: Limpeza Preventiva na Elevatória A



Figura 34: Limpeza preventiva na RCE

7. CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS:

Como faz tradicionalmente antes do início da alta temporada, a Águas de São Francisco do Sul iniciou campanha de conscientização sobre o consumo racional da água, o papel e responsabilidade de cada cidadão, como a preparação do imóvel para o período de maior consumo e medidas de armazenamento.

A divulgação é realizada através de veículos de comunicação (entrevistas, releases e peças institucionais), além do site e posts nas redes sociais da concessionária no Facebook e Instagram.

As mensagens abordam os seguintes temas:

- Reforço dos Canais de Atendimento – SAC e digital (site, WhatsApp e aplicativo) – para que todas as demandas cheguem diretamente até a empresa, sem a necessidade de interferência de terceiros;
- Corresponsabilidade do usuário para o sucesso do serviço prestado pela empresa;
- Manutenção da parte hidráulica da residência e da cisterna, verificando ainda as condições das instalações para que o serviço seja executado com sucesso;
- Limpeza dos reservatórios domiciliares;
- Capacidade dos reservatórios x número de pessoas, especialmente em meios de hospedagens (hotéis, pousadas e casas para aluguel).
- A importância na reservação de água nas cisternas neste período marcado pelo crescimento da população flutuante;
- Manutenção do registro do hidrômetro aberto permanentemente.

8. EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTO

Caso necessário, além dos equipamentos existentes há a possibilidade de realocação dos sobressalentes para atender as demais unidades do grupo AEGEA da Regional Santa Catarina: Bombinhas, Camboriú e Penha.

Adicionalmente, está em vigência ainda este ano o contrato guarda-chuva para equipamentos específicos, tais como: inversores, chave soft e componentes elétricos.

9. EQUIPE RESPONSÁVEL

A Águas de São Francisco do Sul conta com uma equipe de colaboradores responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos da cidade. Sua cadeia de comando pode ser observada abaixo:

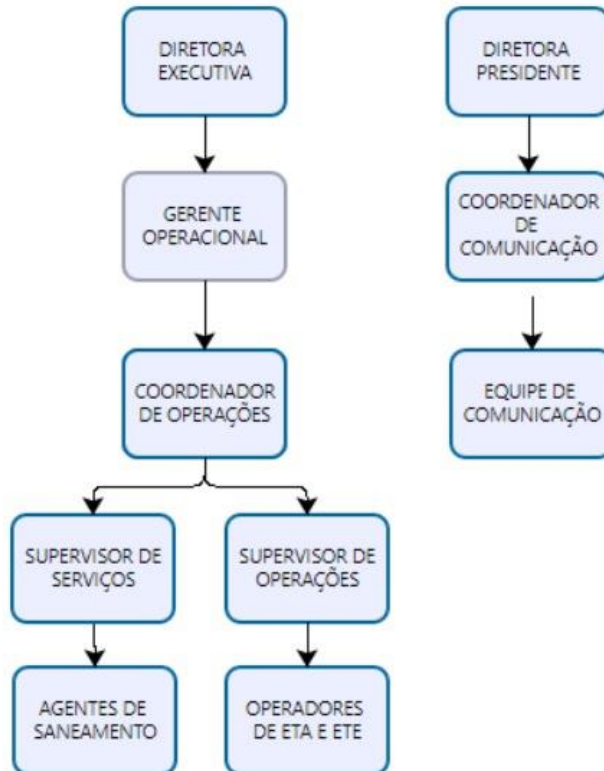


Figura 30: Organograma cadeia de poder da Águas de São Francisco do Sul

É de responsabilidade de nossos colaboradores: zelar pelo cumprimento das normas de saúde, segurança do trabalho e utilizar adequadamente equipamentos de proteção individual e coletiva; comprometer-se com as áreas: Gestão da Qualidade, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho; e; executar outras tarefas correlatas às descritas na tabela abaixo a critério da organização, de acordo com orientação do superior imediato.

NOME	CARGO	E-MAIL	RESPONSABILIDADES INDIVIDUAIS E INSTITUCIONAIS
Reginalva Mureb	Diretora Presidente	reginalva.mureb@aegea.com.br	Verificar a eficácia de ações corretivas e preventivas; Comprometer-se com as áreas: Gestão da Qualidade, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho; Gerenciar toda parte institucional da empresa, Agência Reguladora, Poder Concedente, Câmara de Vereadores, Ministério Público, Órgãos do Meio Ambiente, Meios de Comunicação em Geral e Comunidade.
Maraísa Mendonça	Diretora Executiva	maraisa.oliveira@aegea.com.br	Dirigir, planejar, coordenar e controlar as atividades da área administrativa, de operação e manutenção dos sistemas de água e esgotamento sanitário; Assumir a responsabilidade sobre a qualidade da água fornecida; Verificar a eficácia de ações corretivas e preventivas.
Vilmar Pereira	Gerente Operacional	vilmar.junior@aguasdesfs.com.br	Gerir as atividades e assegurar a qualidade dos serviços prestados, bem como o desempenho da equipe;

			<p>Gerir os processos de produção de água, desde a captação até a distribuição ao cliente final;</p> <p>Gerir os processos de coleta, tratamento e afastamento de esgoto sanitário dentro da área de escopo da concessão;</p> <p>Gerir os serviços de manutenção hidráulica e eletromecânica das redes de água e de esgoto, bem como dos equipamentos das unidades operacionais;</p> <p>Ser responsável pelo tratamento e qualidade da água fornecida e dos serviços de esgotamento sanitário.</p>
Lucas Nogueira	Coordenador de Operações	lucas.nogueira@aguasdesfs.com.br	<p>Coordenar as atividades e assegurar a qualidade dos serviços prestados, bem como o desempenho da equipe;</p> <p>Coordenar para operar e manter sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;</p> <p>Desenvolver e fiscalizar as atividades pertinentes à captação, adução, reservação e distribuição de água;</p> <p>Coordenar as tarefas realizadas pelos trabalhadores;</p> <p>Controlar os parâmetros de tratamento e qualidade dos efluentes das ETES;</p>

			<p>Coordenar o cumprimento das normas de segurança aplicável por parte dos funcionários.</p>
<p>Jefferson Batista</p>	<p>Supervisor de Serviços</p>	<p>jefferson.lucas@aguasdesfs.com.br</p>	<p>Supervisionar as atividades e assegurar a qualidade dos serviços prestados, bem como na implantação e manutenção de rede de distribuição de água, na operação de equipamentos automotivos; Supervisionar na efetuação da leitura de hidrômetros e macro medidores, bem como, a entrega de contas e avisos aos consumidores, cadastramento de ligações, verificação cadastral, fiscalização, cortes e religações de água e instalações de hidrômetros, lacre e pequenas intervenções nas ligações; Supervisionar serviços auxiliares diversos relativos à Pitometria; Participar da operação do sistema de tratamento de água conhecendo as várias fases do tratamento sendo assim, coordenando a área para as devidas manutenções; Supervisionar a equipe que presta auxílio ao técnico de água ou agente de saneamento para execução de</p>

			<p>serviços como limpeza, abertura e fechamento de valas;</p> <p>Supervisionar na operação de equipamentos automotivos, tais como: retroescavadeira, pá-carregadeira, trator de lâea para mina, moto niveladora, guindaste, guindauto e empilhadeira;</p> <p>Supervisionar as equipes com máquinas e equipamentos de recorte de asfalto e compactação de valas;</p> <p>Supervisionar na substituição dos lacres de hidrômetros;</p> <p>Supervisionar as ligações, instalações, consertos e manutenções em linhas hidráulicas de água e filtros;</p> <p>Supervisionar atividades de reparos em vazamentos de rede, ramal ou ligações de água.</p>
Tamires Gefune	Supervisora de Operações	tamires.gefune@aguasdesfs.com.br	<p>Supervisionar as atividades e assegurar a qualidade dos serviços prestados, bem como o desempenho da equipe;</p> <p>Supervisionar na implantação e manutenção de rede de distribuição de água e na operação de equipamentos automotivos;</p> <p>Supervisionar na efetuação da leitura de hidrômetros e macro medidores,</p>

			<p> bem como, a entrega de contas e avisos aos consumidores, cadastramento de ligações, verificação cadastral, fiscalização, cortes e religações de água e instalações de hidrômetros, lacre e pequenas intervenções nas ligações; Supervisionar a equipe que presta auxílio ao técnico de água ou agente de saneamento para execução de serviços como limpeza, abertura e fechamento de valas; Supervisionar na operação de equipamentos automotivos, tais como: retroescavadeira, pá-carregadeira, trator de lâea para mina, moto niveladora, guindaste, guindauto e empilhadeira; Supervisionar as equipes com máquinas e equipamentos de recorte de asfalto e compactação de valas; Supervisionar na substituição dos lacres de hidrômetros; Supervisionar as ligações, instalações, consertos e manutenções em linhas hidráulicas de água e filtros; Supervisionar atividades de reparos em vazamentos de rede, ramal ou ligações de água. </p>
--	--	--	--

<p>Marco Campesatto</p>	<p>Coordenador de Comunicação</p>	<p>marco.santos@aguasdecamboriu.com.br</p>	<p>Coordenar as atividades e assegurar a qualidade dos serviços prestados, bem como o desempenho da equipe; Coordenar as informações jornalísticas da empresa para os meios de comunicação e vice-versa; Representar e manter relações com a imprensa; Divulgar as realizações da empresa junto aos meios de comunicação e esclarecer informações de interesse da empresa; Coordenar a atualização das páginas da intranet e da internet.</p>
--------------------------------	-----------------------------------	---	---

Tabela 4: Responsabilidades individuais e institucionais de cada cargo.

Além de seus e-mails pessoais, segue o endereço e telefone institucional de contato:

Endereço: R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22 - Centro, São Francisco do Sul - SC

Telefone: [0800 595 4444](tel:08005954444)

10. Contato da equipe operacional

A Águas de São Francisco do Sul conta com uma equipe de colaboradores responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água e esgoto. Os contatos destes colaboradores são apresentados na relação abaixo.

Maraisa Mendonça

Diretora Executiva

R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22 - Centro, São Francisco do Sul - SC

maraisa.oliveira@aegea.com.br

Reginalva Mureb

Diretora-Presidente

R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22 - Centro, São Francisco do Sul - SC

reginalva.mureb@aegea.com.br

Vilmar Pereira da Silva Júnior

Gerente de Operações

R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22 - Centro, São Francisco do Sul - SC

vilmar.junior@aguasdesfs.com.br

Lucas Sousa Nogueira

Coordenador de Operações

R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22 - Centro, São Francisco do Sul - SC

lucas.nogueira@aguasdesfs.com.br

Tamires Oliveira Gefune

Supervisora de Operações

R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22 - Centro, São Francisco do Sul - SC

tamires.gefune@aguasdesfs.com.br

Jefferson Batista Lucas

Supervisor de Serviços

R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22 - Centro, São Francisco do Sul - SC

jefferson.lucas@aguasdesfs.com.br

Angela Rosa da Costa

Ouvidora

R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22 - Centro, São Francisco do Sul - SC

angela.costa@aguasdesfs.com.br

Marco Campesatto

Coordenador de Comunicação

R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22 - Centro, São Francisco do Sul - SC

marco.santos@aguasdecamboriu.com.br

11. CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, a concessionária informa que os esforços que foram e estão sendo realizados irão possibilitar um melhor atendimento à população residente e flutuante na área da concessão, durante a alta temporada.